



---

## RECOMANACIONS PER FER UNA CARTA DE RECLAMACIÓ DIRIGIDA A UNA EMPRESA

### CONTINGUT MÍNIM DE LA CARTA:

- Dades de la persona consumidora i usuària (ha de ser qui aparegui a la factura, contracte, pressupost..., si n'hi ha).
- Dades de l'empresa a on va dirigida la carta (la seva seu social, que normalment apareix a les factures, contractes, pressupostos...).
- Explicació de la situació per la qual ens queixem.
- Especificar què és el que demanem. Tipus de petició:
  - 1.- La reparació o rescabament del dany causat. Per exemple, la devolució d'uns diners pagats, un canvi de producte, una reparació, la suspensió d'un contracte, la cancel·lació d'una factura, la cancel·lació d'unes dades, etc.
  - 2.- Danys patrimonials i/o morals. Són aquelles despeses addicionals que ens ha ocasionat la situació. Cal que estiguin justificades documentalment. Pel que fa al dany moral, cal especificar un import màxim.
- Comunicar que s'espera una resposta en un termini màxim d'un mes a comptar des de la data que l'empresa hagi rebut la reclamació.
- Comunicar que si en aquest termini no s'ha rebut resposta o bé la resposta no és satisfactòria, s'iniciaran les accions legals que es considerin adients o bé que es sol·licitarà la intervenció dels organismes públics de defensa dels consumidors i usuaris.
- La carta ha d'estar signada. Se n'han de fer dues còpies, una per enviar i l'altra per quedar-nos-la, i s'ha de redactar en castellà si l'adreçem a una localitat fora de Catalunya.
- Lloc i data en que se signa la carta.

### FORMES RECOMANADES D'ENVIAR LA CARTA:

#### 1. Carta certificada amb justificant de rebuda:

- L'entrega de la carta a l'empresa no és immediata (potser triga dos, tres dies o més).
- Posteriorment Correus ens entregarà en el nostre domicili el justificant de rebuda que ens indicarà si l'empresa ha recollit o no la carta.
- Si l'empresa ha recollit la carta, se'ns indicarà quin dia i el nom de la persona.
- Si l'empresa no ha recollit la carta, se'ns indicarà per quin motiu.

Es recomana conservar una còpia de la carta enviada amb el segell de l'oficina de Correus.

#### 2. Burofax amb justificant de rebuda:

- L'entrega de la carta a l'empresa és el mateix dia que s'envia (sempre i quan es localitzi al destinatari).
- Posteriorment Correus ens entregarà en el nostre domicili el justificant de rebuda que ens indicarà si l'empresa ha recollit o no la carta.
- Si l'empresa ha recollit la carta, se'ns indicarà quin dia i el nom de la persona.
- Si l'empresa no ha recollit la carta, se'ns indicarà per quin motiu.

Es recomana conservar una còpia de la carta enviada amb el segell de l'oficina de Correus.